

Der Destinatär im Fokus der Digitalisierung

# Versicherten einen echten Mehrwert bieten

Die Digitalisierung ist in aller Munde. Auch die Pensionskassen können einen entscheidenden Beitrag für ihre Versicherten leisten. Deren Mehrheit wünscht sich sowohl eine klare Übersicht über alle Leistungen aus Säule 1 bis 3 als auch Informationen darüber, mit wieviel Rente sie im Alter rechnen kann.

## IN KÜRZE

Mit standardisierten Schnittstellen könnten Drittanbieter Informationen aus Bank und Vorsorge in einer App bündeln und so den Kunden einen einfachen Zugang zu allen Finanzinformationen ermöglichen.

Die Axa Schweiz hat kürzlich festgestellt, dass mehr als zwei Drittel der Teilnehmer einer Befragung nicht wissen, mit wieviel Rente sie im Alter überhaupt rechnen können. Auch wissen viele Schweizer nicht, dass das Pensionskassengeld zu ihrem persönlichen Vermögen zählt. Und das, obwohl die Altersvorsorge aktuell zu den grössten Sorgen der Schweizerinnen und Schweizer gehört.

Die Versicherten verstehen schlichtweg den Vorsorgeausweis und dessen Inhalt nicht. Deswegen müssen die Pensionskassen (PK) die Versicherten mehr ins Zentrum rücken. Die Customer Centricity lässt grüssen.

### Customer Centricity – aber wer ist der Customer?

Vor ein paar Jahren kannte ich mich im Pensionskassenumfeld noch wenig aus. An einem ersten Meeting mit Führungspersonen einer Pensionskasse sprach ich dann auch von Kunden – schnell wurde ich korrigiert: «Das heisst bei uns Destinatäre oder Versicherte, die Kunden sind die Arbeitgeber.»

Bis heute habe ich Mühe mit dem Begriff Destinatär und dabei geht mir eine Frage nicht mehr aus dem Kopf: Liebe Pensionskassen, wer ist eigentlich euer Kunde?

### Die Destinatäre als Kunden verstehen

Ein neues Mindset hilft. Stellen wir also die Destinatäre ins Zentrum, als Kunden. Dieser neue Blickwinkel hilft, sie besser zu verstehen und Angebote zu

schaffen, die ihren Bedürfnissen gerecht werden. In Folgenden zwei Beispielen:

#### Die Transparenz erhöhen

Die Studie der Axa zeigt auf, dass mehr als 70% der Befragten eine klare Übersicht über sämtliche Leistungen aus der 1., 2. und 3. Säule anhand eines Vorsorgeportals als Mehrwert betrachten würden.<sup>1</sup>

#### Die Altersvorsorge stärken

Eine kürzlich durchgeführte Studie der ETH bestätigt, dass v. a. besserverdienende Männer von den Möglichkeiten des Einkaufs (Steuerersparnis) profitieren.<sup>2</sup> Es ist anzunehmen, dass die konsumorientierte Basis (gemäss Sinus-Milieus<sup>3</sup>) aufgrund der prekären finanziellen Verhältnisse kaum viel Geld in die PK einzahlen kann, trotz hohem Durchschnittsalter von 55 Jahren. Hier erleichtert eine erhöhte Transparenz, in einem ersten Schritt zu erfahren, wie es um die persönliche Altersvorsorge bestellt ist. Im zweiten Schritt stellt sich die Frage: Wie erreicht man z. B. die Schicht «Konsumorientierte Basis» und stellt sicher, dass mehr vorgesorgt und das Geld optimal zwischen der 2. und 3. Säule verteilt wird?

Als Beispiel könnte im E-Banking ein Button angeboten werden «12 Franken (3 Kaffees) pro Monat für die Altersvorsorge zurücklegen» und das Geld wird



**Michael Müller**  
Partner, arcea ag, Zürich

<sup>1</sup> [bit.ly/3rRi9me](https://bit.ly/3rRi9me)

<sup>2</sup> Bericht zur ETH-Studie: [bit.ly/2VcVXXD](https://bit.ly/2VcVXXD)

<sup>3</sup> [bit.ly/3xhzarK](https://bit.ly/3xhzarK)

dann automatisch optimal und risikogerecht alloziert. Zusätzlich könnten spezielle Anreize geschaffen werden, wenn man gleich die Steuerersparnis anzeigt und z. B. den Klick mit Rabattpunkten verbindet.

### Open als Innovationstreiber

Wir wollen, dass die Destinatäre sich vermehrt um ihre Vorsorge kümmern und diese mitgestalten – trotz eingeschränkter Möglichkeiten. Dazu braucht es neue und innovative Ansätze.

Wie kann man solche Ansätze und Ideen aktiv fördern? Mit einer ähnlichen Fragestellung war die Bankenbranche auch konfrontiert. Dabei stellte sich das Open Banking als möglicher innovationstreibender Ansatz heraus.

Open bezeichnet die Öffnung der Banken gegenüber Drittanbietern. Diese greifen über standardisierte Banking-Schnittstellen (Application Programming Interface oder API) auf die Daten der Kunden bei der Bank zu. Open ist ein Paradigmenwechsel, weil es den Kunden die Kontrolle über ihre Daten zurückgibt.

Die Hypothekbank Lenzburg (HBL) hat als eine der ersten Banken in der Schweiz auf die Öffnung gesetzt. Das Fintech-Startup Neon erkannte die Chance und nutzt für ihre Konto-App die API der HBL. Neon ist selbst keine Bank und kann sich dadurch vollständig auf den Kunden konzentrieren. Die App ist kundenfreundlich und günstig.

Die Öffnung ermöglicht Innovation, denn die besten Ideen kommen oft von hungrigen Unternehmern aus dem Startup-Bereich oder von agilen, existierenden Playern.

### Wie funktioniert Open im Pensionskassenumfeld?

Seit kurzem gibt es eine durch uns geführte Arbeitsgruppe innerhalb von Swiss Fintech Innovations (sfti.ch) na-

mens OpenPK. Das Ziel der Arbeitsgruppe ist es, relevante Use Cases zu identifizieren und die Öffnung der Pensionskassen voranzutreiben. Dabei werden auch API-Standards definiert und weiterentwickelt.

Aber: Die Öffnung wird Zeit und Durchhaltewillen brauchen. Wirklich spannend wird es erst, wenn ein hoher Prozentsatz der Pensionskassen geöffnet wurden bzw. die definierten Standards unterstützen. Allenfalls braucht es dazu auch regulatorische Vorgaben, analog den europäischen PSD2-Vorgaben im Banking. Erste Schritte sind ebenfalls seitens der EU initiiert: Der EU-Request an EIOPA geht auch auf Daten- und Schnittstellenstandards ein und verlangt, dass EIOPA bis Ende 2021 Antworten liefert.

Möglich ist die Öffnung, und die ersten Schritte werden bereits unternommen. Doch welche Anreize gibt es, dass sich die Pensionskassen dazu durchringen?

### Kosten und Nutzen

Den Verantwortliche einer Vorsorgeeinrichtung stellt sich die Frage: Wieviel kostet mich diese Öffnung? Kosten fallen für den Aufbau, die Integration und den Betrieb der Standard-API an. Zusätzlich braucht es Sicherheitselemente, für die Herausgabe der Daten und zum Schutz der API.

Das tönt nach viel Aufwand, aber dieser ist meistens überschaubar – v. a. wenn man schon Sicherheitsinfrastrukturen hat (z. B. ein Versicherten-Login). Insbesondere kann man auch etablierte Standardkomponenten nutzen (siehe Kooperation Hypothekbank Lenzburg mit NDIGT).

Der grösste Nutzen besteht darin, dass die Versicherten künftig besser bedient werden und den Schweizerinnen und Schweizern somit geholfen werden kann, ihre Unwissenheit bezüglich der

eigenen Altersvorsorge abzubauen. Early Movers profitieren von den positiven Effekten, die eine Pensionskasse dank dieser echten Customer Centricity erleben würde. Vor allem für die Sammelstiftungen ist das als Differenzierungsfaktor interessant.

Auch ein direkter finanzieller Nutzen kann erzeugt werden. Mit der angestrebten Struktur können auch Standard-API für die PK-zu-PK-Integration (Stichwort Automatisierung der Ein-/Austritte) und für die Integration mit Arbeitgebersystemen angeboten, standardisiert, modernisiert werden. Denn genau diese fehlenden Integrationen sind noch starke Kostentreiber.

### Die Zukunft mit offenen Pensionskassen

Durch die Kombination neuer Angebote mit der Sensibilisierung, z. B. wie gross die Rentenlücke im Alter sein wird, können die Destinatäre ihre Altersvorsorge aktiver gestalten. Auch das Zusammenspiel mit anderen Anbietern wie z. B. im Bereich Vermögens- und Vorsorgeberatung öffnet ganz neue Möglichkeiten. Viele Beispiele haben gezeigt, dass digitale Ökosysteme den idealen Nährboden für disruptive Technologien und Services mit überwältigenden Chancen und erhöhter Wirtschaftlichkeit bieten – lassen wir also der Innovation freien Lauf! |